

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยกึ่งทดลอง ( Quasi - experimental ) มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างรูปแบบการนิเทศการบริการพยาบาลสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วย และศึกษาเปรียบเทียบผลการใช้รูปแบบการนิเทศการบริการพยาบาลสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีต่อสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ และความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการในระยะก่อนทดลองหลังทดลอง และติดตามผล โดยผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยไว้ดังนี้

1. สัมพันธภาพเชิงวิชาชีพและความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ระยะหลังทดลอง สูงกว่าก่อนทดลอง
2. สัมพันธภาพเชิงวิชาชีพและความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ระยะติดตามผล จะสูงกว่าก่อนทดลอง
3. สัมพันธภาพเชิงวิชาชีพและความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ระยะหลังทดลอง และติดตามผลไม่แตกต่างกัน

#### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาลวิชาชีพซึ่งปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย อายุกรรม ศัลยกรรม กุมารเวชกรรม จำนวน 4 หอผู้ป่วย มีจำนวน 44 คน โดยส่วนมากที่สุด ( 59.1 % ) จะอยู่ในวัย 20 - 25 ปี มีประสบการณ์การทำงานบนหอผู้ป่วยระหว่าง 1 - 5 ปี ( 77.3 % ) และเกือบทั้งหมด ( 81.8 % ) มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 4 ประเภท ซึ่งได้ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา และตรวจสอบความเที่ยงแล้ว

ก. เครื่องมือที่ใช้ในการสร้างรูปแบบ ได้แก่ แบบสำรวจความคิดเห็นการปฏิบัติจริงและความคาดหวังต่อการนิเทศการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วย และพยาบาลประจำการ

ข. เครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง ได้แก่ รูปแบบการนิเทศ และคู่มือการใช้รูปแบบการนิเทศการบริการพยาบาลสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วย

ค. เครื่องมือที่ใช้ในการควบคุมกำกับการใช้รูปแบบ ได้แก่ แบบทดสอบความรู้เรื่องการนิเทศการพยาบาลและแบบประเมินการปฏิบัติกิจกรรมการนิเทศการบริการพยาบาลสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วย

ง. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบวัดสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ แบบวัดความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ แบบประเมินความคิดเห็นของหัวหน้าหอผู้ป่วยจากการใช้รูปแบบการนิเทศ และแบบประเมินความคิดเห็นพยาบาลประจำการจากการได้รับการนิเทศโดยหัวหน้าหอผู้ป่วยใช้รูปแบบการนิเทศการบริการพยาบาล

#### การสร้างเครื่องมือ

ก. เครื่องมือที่ใช้ในการสร้างรูปแบบ ได้แก่ แบบสำรวจความคิดเห็นการปฏิบัติจริงและความคาดหวังต่อการนิเทศการพยาบาล ตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วย และพยาบาลประจำการ ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวกับการนิเทศการพยาบาลตามกระบวนการนิเทศ 3 ขั้นตอน เพื่อนำมาสร้างเครื่องมือวิจัย และบางส่วนได้ดัดแปลงมาจากเครื่องมือการนิเทศของ คาริณี สมศรี ( 2537 ) นำมาสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกระบวนการนิเทศการพยาบาล ได้ข้อคำถาม 80 ข้อ แล้วนำมาหาความตรงของเครื่องมือเพื่อพิจารณาความครอบคลุมของเนื้อหา ความเหมาะสมของข้อรายการ และการใช้ภาษา ผลการตรวจสอบความตรงของเครื่องมือได้ข้อคำถาม จำนวน 71 ข้อ แล้วนำไปหาความเที่ยงของแบบสอบถามได้ค่าความเที่ยงด้านการปฏิบัติจริง และค่าความเที่ยงด้านความคาดหวัง

ข. เครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง ได้แก่ รูปแบบการนิเทศและคู่มือการใช้รูปแบบการนิเทศการบริการพยาบาลสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วย ผู้วิจัยได้ประมวลข้อมูลจากการวิเคราะห์แบบสำรวจความคิดเห็นการปฏิบัติจริง และความคาดหวังต่อการนิเทศการพยาบาล ตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วย และพยาบาลประจำการ โดยนำมาหาค่าเฉลี่ยคะแนนและเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนการปฏิบัติจริงและความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม ผลการวิเคราะห์หาค่าความแตกต่างของทั้ง 2 กลุ่มอย่างมีนัยสำคัญ โดยค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยคะแนนการปฏิบัติจริงในทุกข้อรายการ จึงได้นำมาเป็นข้อมูลในการสร้างรูปแบบโดยผนวกกับความรู้ที่ได้จากการศึกษา ค้นคว้า เอกสาร ตำรา วิชาการ และรายงานวิจัยเกี่ยวกับการนิเทศการพยาบาล นำมากำหนดโครงสร้างและเนื้อหาของการนิเทศและได้องค์ประกอบหลัก 4 ประการ ได้แก่ 1) หลักการและวัตถุประสงค์การนิเทศ 2) คุณสมบัติและหน้าที่ผู้นิเทศ 3) กระบวนการนิเทศ 4) เครื่องมือประกอบการนิเทศ แล้วนำเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อช่วย



ตรวจพิจารณาในด้านความตรงตามวัตถุประสงค์ ความเหมาะสมในการกำหนดโครงสร้างของรูปแบบ ความครอบคลุม เนื้อหา ความเหมาะสมทางภาษา และวิจารณ์ความเป็นไปได้ของรูปแบบ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข และเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิอีกครั้งหนึ่ง จึงได้รูปแบบการนิเทศและคู่มือการใช้รูปแบบการนิเทศการบริการพยาบาลสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วยฉบับสมบูรณ์ นำไปใช้ในการนิเทศงานได้

ค. เครื่องมือที่ใช้ควบคุมกำกับการใช้รูปแบบ ได้แก่ แบบทดสอบความรู้เรื่องการนิเทศการพยาบาล และแบบประเมินการปฏิบัติกิจกรรมการนิเทศการบริการพยาบาลสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วย โดยแบบทดสอบความรู้เรื่องการนิเทศการพยาบาล สร้างจากคู่มือการใช้รูปแบบการนิเทศ และความรู้จากเอกสาร ตำรา นำมาดำเนินการสร้างให้ครอบคลุมกิจกรรมการนิเทศ 5 กิจกรรม ลักษณะของแบบทดสอบเป็นข้อสอบปรนัยเลือกตอบ 4 ตัวเลือก จำนวน 20 ข้อ ได้ให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแล้ว นำไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 32 คน เพื่อหาความยากง่าย ค่าอำนาจจำแนก ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบทดสอบทั้งฉบับด้วยสูตร K-r 20 ได้ค่าความเที่ยง .70 ส่วนแบบประเมินการปฏิบัติกิจกรรมการนิเทศการบริการพยาบาลสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วยอยู่ในส่วนของเครื่องมือประกอบการนิเทศซึ่งเป็นองค์ประกอบที่ 4 ของคู่มือการใช้รูปแบบ โดยผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อนำมาเป็นข้อบ่งชี้การปฏิบัติกิจกรรมการนิเทศของหัวหน้าหอผู้ป่วย ประกอบด้วยกิจกรรมการนิเทศ 5 กิจกรรม ลักษณะเป็นแบบ Check list โดยมีคะแนนปฏิบัติได้ 1 คะแนน และไม่ปฏิบัติได้ 0 คะแนน มีจำนวน 46 ข้อ ซึ่งผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาเรียบร้อยแล้ว

ง. เครื่องมือที่ใช้ในเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบวัดสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพของพยาบาลประจำการ สร้างโดยใช้แนวคิดมาจากงานวิจัยของ บิลลี อูมทเลซเกะ แล้วนำมาปรับข้อความให้เหมาะสม และได้รับการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้วจึงนำไปทดลองใช้กับพยาบาลวิชาชีพซึ่งมีคุณสมบัติคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่โรงพยาบาลหัวเฉียว จำนวน 30 คน ได้ค่าความเที่ยง .91 แบบวัดความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ สร้างโดยใช้กรอบแนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจของ Herzberg (1964) ในส่วนของ Motivator factor แล้วนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบ จึงนำไปทดลองใช้กับพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งมีคุณสมบัติคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ โรงพยาบาลหัวเฉียว จำนวน 30 คน ได้ค่าความเที่ยง .89 แบบประเมินความคิดเห็นของหัวหน้าหอผู้ป่วย จากการใช้รูปแบบการนิเทศการพยาบาลมีข้อคำถาม 23 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 3 ระดับ และข้อคำถามปลายเปิด เพื่อขอความคิดเห็น ในการปรับปรุงรูปแบบการนิเทศ แบบประเมินความคิดเห็นของพยาบาลประจำการ จากการได้รับการนิเทศโดย

ใช้รูปแบบการนิเทศการบริการพยาบาลสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วย มีข้อคำถาม 10 ข้อเป็นแบบมาตราส่วนประมาณ ค่า 3 ระดับ เช่นเดียวกัน

### วิธีการดำเนินการทดลอง

การดำเนินการทดลอง มีขั้นตอน ดังนี้

1. ระยะเตรียมการทดลอง สร้างและปรับปรุงแบบสำรวจการปฏิบัติจริงและความคาดหวังต่อการนิเทศการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ แล้วนำมาวิเคราะห์และประมวลข้อมูลจากการค้นคว้างานวิจัยนำมา สร้างเป็นรูปแบบการนิเทศการบริการพยาบาลสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วย

2. ระยะก่อนทดลอง โดยเริ่มทำการ Pre - Test กับหัวหน้าหอผู้ป่วยด้วยแบบทดสอบความรู้เรื่องการนิเทศการพยาบาล และพยาบาลประจำการทำแบบวัดสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพและแบบวัดความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ หลังจากนั้นให้รูปแบบไปศึกษารายละเอียดของเนื้อหา และพบปะพูดคุยกับหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นรายกลุ่มและรายบุคคลเกี่ยวกับเนื้อหาของรูปแบบ อธิบายเพื่อให้เกิดความเข้าใจชัดเจน ชักถามและตอบข้อสงสัยต่าง ๆ จนหัวหน้าหอผู้ป่วยเข้าใจในเนื้อหาของรูปแบบชัดเจนแล้วจึงเริ่มทำการทดลองต่อไป

3. ระยะดำเนินการทดลอง โดยให้หัวหน้าหอผู้ป่วยเริ่มใช้รูปแบบการนิเทศการบริการพยาบาลนิเทศงานภายในหอผู้ป่วย โดยกำหนดระยะเวลาการใช้รูปแบบการนิเทศ 4 สัปดาห์ ซึ่งในระหว่างการทดลองผู้วิจัยจะตรวจแบบประเมินการปฏิบัติกิจกรรมการนิเทศการพยาบาลทุก 1- 2 สัปดาห์ เพื่อติดตามดูความก้าวหน้าในการนิเทศงาน และคอยให้คำปรึกษาแนะนำเป็นระยะ ๆ

4. ระยะหลังทดลอง เมื่อครบกำหนด 1 เดือน เริ่มทำการ Post - Test กับหัวหน้าหอผู้ป่วยด้วยแบบประเมินความคิดเห็นการใช้รูปแบบการนิเทศการบริการพยาบาล และพยาบาลประจำการทำแบบประเมินความคิดเห็นการได้รับการนิเทศ โดยใช้รูปแบบการนิเทศการบริการพยาบาลสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วย และแบบวัดสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ และแบบวัดความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการและหลังจากนั้น 1 สัปดาห์ เป็นระยะติดตามผล ให้พยาบาลประจำการทำแบบวัดสัมพันธภาพและแบบวัดความพึงพอใจในงานอีกครั้งหนึ่ง

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistic For Social Science)



ทำการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. จำนวนคำร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับ สถานภาพส่วนบุคคลของพยาบาล คำร้อยละของคะแนนทดสอบความรู้
2. หาค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการปฏิบัติจริงต่อการนิเทศ ตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ โดยทดสอบค่าที ( Paired T - Test ) กำหนดระดับความมีนัยสำคัญที่ระดับ .05
3. หาค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพและความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ก่อนและหลังการใช้รูปแบบการนิเทศการบริการพยาบาล และระยะติดตามผล โดยใช้สถิติทดสอบ NPAR Test / Friedman two way anova และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีของ Wilcoxon Signed ranks test ซึ่งกำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

#### สรุปผลการวิจัย

การใช้รูปแบบการนิเทศการบริการพยาบาลสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วย

1. ค่าเฉลี่ยคะแนนสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพของพยาบาลประจำการ ในระยะหลังทดลอง และติดตามผลสูงกว่าในระยะก่อนทดลอง โดยมีค่าเฉลี่ยคะแนนระยะก่อนทดลอง หลังทดลอง และติดตามผลเท่ากับ 3.10 , 3.78 และ 3.80 ตามลำดับ ( ตารางที่ 9 )

2. ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ในระยะหลังทดลอง และติดตามผลสูงกว่าในระยะก่อนทดลอง โดยมีค่าเฉลี่ยคะแนนระยะก่อนทดลอง หลังทดลอง และติดตามผลเท่ากับ 3.88 , 4.28 และ 4.24 ตามลำดับ ( ตารางที่ 10 )

3. เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ และความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ในระยะก่อนทดลอง หลังทดลอง และติดตามผลได้ผลดังนี้

3.1 ค่าเฉลี่ยคะแนนสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพของพยาบาลประจำการ ในระยะก่อนทดลอง หลังทดลอง และติดตามผล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นรายการที่ 4 “ ท่านเต็มใจบอกวิธีการปฏิบัติงานแก่เพื่อนร่วมงาน ” และรายการที่ 8 “ ท่านยินดีให้ความช่วยเหลือ เมื่อเพื่อนมีงานล้นมือ ” ในระยะก่อนทดลอง หลังทดลอง และติดตามผล ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( ตารางที่ 11 )

3.2 ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ในระยะก่อนทดลอง หลังทดลอง และติดตามผล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นรายการที่

13 “ ท่านตั้งใจปฏิบัติงานที่รับผิดชอบได้ถูกต้องทันตามกำหนดเวลา ” ในระยะก่อนทดลอง หลังทดลอง และติดตามผลไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( ตารางที่ 12 )

4. เปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของคะแนนสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ และความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ในระยะก่อนทดลอง / หลังทดลอง ระยะก่อนทดลอง / ติดตามผล และระยะหลังทดลอง / ติดตามผล ได้ผลดังนี้

4.1 ค่าความแตกต่างรายคู่ของคะแนนสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพของพยาบาลประจำการ ทั้งรายข้อและโดยรวม ในระยะหลังทดลองสูงกว่าระยะก่อนทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นรายการที่ 11 “ ท่านยินดีให้ความช่วยเหลือ เมื่อเพื่อนมีงานล้นมือ ” ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( ตารางที่ 13 )

4.2 ค่าความแตกต่างรายคู่ของคะแนนสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพของพยาบาลประจำการ ทั้งรายข้อและโดยรวม ในระยะติดตามผลสูงกว่าระยะก่อนทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นรายการที่ 8 “ ท่านยินดีให้ความช่วยเหลือ เมื่อเพื่อนมีงานล้นมือ ” ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( ตารางที่ 14 )

4.3 ค่าความแตกต่างรายคู่ของคะแนนสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพของพยาบาลประจำการ ทั้งรายข้อและโดยรวม ในระยะหลังทดลอง และติดตามผลไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( ตารางที่ 15 )

4.4 ค่าความแตกต่างรายคู่ของคะแนนความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ทั้งรายข้อและโดยรวม ในระยะหลังทดลองสูงกว่าก่อนทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( ตารางที่ 16 )

4.5 ค่าความแตกต่างรายคู่ของคะแนนความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ทั้งรายข้อและโดยรวม ในระยะติดตามผลสูงกว่าระยะก่อนทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( ตารางที่ 17 )

4.6 ค่าความแตกต่างรายคู่ของคะแนนความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ทั้งรายข้อและโดยรวม ในระยะหลังทดลองและติดตามผลไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( ตารางที่ 18 )

5. ค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็นของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อการนิเทศโดยใช้รูปแบบการนิเทศ การบริการพยาบาลอยู่ในระดับมากมี 13 รายการ และอยู่ในระดับปานกลางมี 10 รายการ และค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( ตารางที่ 19 )



6. ค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็นของพยาบาลประจำการต่อการได้รับการนิเทศโดยหัวหน้าหอผู้ป่วยใช้รูปแบบการนิเทศการบริการพยาบาล อยู่ในระดับมาก ยกเว้นรายการที่ 4 การนิเทศงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยช่วยให้ท่านมีวิธีการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น อยู่ในระดับปานกลาง ( ตารางที่ 20 )

### อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการวิจัย สามารถอภิปรายในประเด็นสำคัญได้ดังนี้

1. ผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยความแตกต่างเป็นรายคู่ของคะแนนสัมพันธเชิงวิชาชีพของพยาบาลประจำการทั้งรายด้านและโดยรวม ในระยะหลังทดลอง สูงกว่าก่อนทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย สามารถอธิบายได้ว่า รูปแบบการนิเทศการบริการพยาบาลสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นสามารถใช้ได้จริง และส่งผลให้เกิดสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากรูปแบบการนิเทศการบริการพยาบาลสร้างขึ้นจากแนวคิดทฤษฎีของ เบลคและมูตัน ( Blake and Mouton , 1981 ) ซึ่งแสดงถึงการนิเทศที่เน้นคนและเน้นงานพร้อมกัน หมายความว่าให้ความสำคัญทั้งผู้ปฏิบัติงานและผลงานในระดับที่สูงเท่าเทียมกัน ซึ่งหัวหน้าหอผู้ป่วยที่เป็นผู้นิเทศงานได้รับความรู้จากการศึกษาวิธีการนิเทศจากคู่มือการใช้รูปแบบการนิเทศการบริการพยาบาล ทำให้มีความรู้และวิธีการปฏิบัติที่เหมาะสม มีความเข้าใจในกิจกรรมการนิเทศที่แสดงถึงการทำงานร่วมกันเป็นทีม โดยจัดให้มีการประชุมปรึกษาร่วมกัน รับฟังและยอมรับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน พบปะพูดคุย และทักทายอย่างเป็นกันเองขณะเยี่ยมชมตรวจ ให้คำปรึกษาทางด้านส่วนตัวและการทำงาน มีการสอนงานขณะร่วมปฏิบัติงาน คู่มือการใช้รูปแบบการนิเทศนี้มีแผนงานการปฏิบัติที่ชัดเจน มีตัวอย่างในแต่ละกิจกรรมการนิเทศเพื่อให้เข้าใจได้ดีขึ้น ดังจะเห็นได้จากแบบประเมินความคิดเห็นของหัวหน้าหอผู้ป่วยจากการใช้รูปแบบการนิเทศการบริการพยาบาล ผลการประเมินพบว่าค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็นของหัวหน้าหอผู้ป่วยอยู่ในระดับมาก 13 รายการ และอยู่ในระดับปานกลาง 10 รายการ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าในระยะหลังทดลองหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความมั่นใจและพึงพอใจต่อการใช้รูปแบบการนิเทศการบริการพยาบาลมากขึ้น และสอดคล้องกับผลการประเมินความคิดเห็นของพยาบาลประจำการต่อการได้รับการนิเทศ โดยหัวหน้าหอผู้ป่วยใช้รูปแบบการนิเทศการบริการพยาบาลนิเทศงาน พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากแสดงถึงความพึงพอใจในการได้รับการนิเทศจากการนิเทศงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งส่งผลให้เกิดสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพพร้อมกัน

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยคะแนนสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพของพยาบาลประจำการเป็นรายข้อพบว่า สัมพันธภาพเชิงวิชาชีพในข้อที่ว่า “ ท่านเต็มใจบอกวิธีการปฏิบัติงานแก่เพื่อนร่วมงาน ” และ “ ท่านยินดีให้ความช่วยเหลือเมื่อเพื่อนมีงานล้นมือ ” ในระยะก่อนทดลอง หลังทดลอง และติดตามผล ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อดูจากค่าเฉลี่ยคะแนนพบว่า ในระยะก่อนทดลอง หลังทดลอง และติดตามผลมีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ในระดับมากทุกค่า ( 3.65 , 3.93 , 3.93 และ 3.75 , 3.90 , 3.88 ) ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าระบบการทำงานของพยาบาลมีส่วนเกื้อหนุนให้พยาบาลได้แสดงออกซึ่งความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยพยาบาลที่มีประสบการณ์มากกว่าจะพยายามช่วยเหลือรุ่นน้องให้สามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมใหม่ ๆ ได้ดี นับตั้งแต่ให้การแนะนำ ปฐมนิเทศ และการทำงานก็จะทำงานคู่กันไป ( รัตนา ทองสวัสดิ์, 2531 ) ดังนั้นลักษณะการทำงานต่าง ๆ จะถูกถ่ายทอดต่อกัน เป็นการแสดงถึงการมีสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพที่ชัดเจน ซึ่งปัลลิตี อุณหเลขกะ( 2533 ) มีความเห็นที่สอดคล้องกันว่า พฤติกรรมที่บอกรถึงการให้ความช่วยเหลือกัน คือความเต็มใจที่จะแบ่งปัน เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ความรู้แก่กัน เต็มใจให้ความช่วยเหลือผู้อื่น และช่วยเหลือแบ่งเบาปริมาณงานอย่างจริงใจ

2. ผลการวิจัยพบว่า ค่าความแตกต่างเป็นรายคู่ของสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพของพยาบาลประจำการทั้งรายด้านและโดยรวม ในระยะก่อนทดลองและติดตามผลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยสามารถอธิบายได้ว่า รูปแบบการนิเทศการบริการพยาบาลสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น สามารถส่งผลให้เกิด สัมพันธภาพเชิงวิชาชีพในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานได้จริง เนื่องจากรูปแบบที่สร้างขึ้นนี้สร้างขึ้นจากการสำรวจการปฏิบัติจริงและความคาดหวังต่อการนิเทศการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ ผลการวิจัย พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการมีความคาดหวังต่อการนิเทศการพยาบาลในระดับสูง สอดคล้องกับ Preston and Zimmirer ( 1983 ) กล่าวว่า การทราบความคาดหวังของผู้รับการนิเทศเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญอันจะส่งผลให้เกิดความสำเร็จในการนิเทศ ผู้นิเทศก์สามารถนำความคาดหวังของผู้รับการนิเทศมาประยุกต์ ใช้ในการสร้างบรรยากาศการนิเทศที่จะจูงใจผู้ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความรู้ความสามารถ จากแนวคิดนี้ส่งผลให้การใช้รูปแบบการนิเทศการบริการพยาบาล มีประสิทธิภาพมากขึ้น และต่อเนื่องถึงระยะติดตามผล ดังที่ ปราณี รามสูตร ( 2528 ) ได้กล่าวถึงทฤษฎีการเรียนรู้แบบต่อเนื่องของ ธอร์นไคค์ ที่กล่าวว่า บุคคลมีความพร้อมที่จะกระทำกิจกรรมใด ๆ ถ้าได้กระทำสมปรารถนาบุคคลจะเกิดความพึงพอใจ และจะกระทำอยู่เสมอ ไม่ทิ้งช่วงห่างนาน ความคล่องแคล่วความชำนาญในการกระทำนั้น ๆ จะยังมีเกิดขึ้น ดังจะเห็นได้จากข้อค้นพบของการทดลองในครั้งนี้ที่ทำให้เกิดสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพของพยาบาลประจำการ ในระยะติดตามผลสูงกว่าก่อนทดลอง



3. ผลการวิจัย พบว่าค่าความแตกต่างเป็นรายคู่ของคะแนนสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ ในระยะหลังทดลอง และติดตามผลไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยสามารถอธิบายได้ว่า รูปแบบการนิเทศการบริการพยาบาลที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีความเป็นระบบ ระเบียบ ชัดเจน เข้าใจง่ายซึ่งเมื่อหัวหน้าหอผู้ป่วยได้รับการอธิบายวิธีการใช้อย่างละเอียด และมีตัวอย่างประกอบ ทุกกิจกรรมจะทำให้เกิดความเข้าใจได้มากขึ้น และสามารถนำคู่มือไปใช้ ในการนิเทศการพยาบาล ได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกทั้งหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการก็มีความต้องการและคาดหวังที่จะได้เห็นกิจกรรมการนิเทศเกิดขึ้นภายในหอผู้ป่วย ซึ่งแสดงให้เห็นจากข้อค้นพบของงานวิจัยฉบับนี้ที่ได้รับรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นการปฏิบัติจริง และความคาดหวัง ต่อการนิเทศตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ พบว่าทั้งหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการมีความคาดหวังต่อการนิเทศการพยาบาลอยู่ในระดับสูง ดังนั้นเมื่อมีรูปแบบการนิเทศที่สอดคล้องกับความต้องการจะทำให้เกิดความพร้อมที่จะเรียนรู้ และรับรู้ในสิ่งนั้นดังที่ ปราณี รามสูตร ( 2528 ) ได้กล่าวถึงทฤษฎีการเรียนรู้แบบต่อเนื่องของ ธอร์นไดค์ ที่ว่า เมื่อบุคคลมีความพร้อมที่จะเรียนหรือทำกิจกรรมใด ถ้าได้กระทำสมความปรารถนาบุคคลจะเกิดความพึงพอใจ และกิจกรรมจะคงอยู่นาน และจากผลการประเมินการปฏิบัติกิจกรรมการนิเทศของหัวหน้าหอผู้ป่วย แสดงในคำร้อยละได้ค่าคะแนนร้อยละ 100 ทุกกิจกรรม แสดงถึงการนำรูปแบบไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและกิจกรรมนั้นยังคงอยู่ไปตลอดจนถึงระยะติดตามผล ซึ่งจะส่งผลให้สัมพันธภาพเชิงวิชาชีพระหว่างผู้ร่วมงานยังคงอยู่ตลอดในระยะของการทดลอง และติดตามผล

4. ผลการวิจัย พบว่า ค่าความแตกต่างเป็นรายคู่ของคะแนนความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการทั้งรายด้านและโดยรวม ในระยะหลังทดลอง สูงกว่าระยะก่อนทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย สามารถอธิบายได้ว่า รูปแบบการนิเทศการบริการพยาบาลที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น สามารถใช้ได้จริงและส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ในด้านลักษณะงาน ความรับผิดชอบในงาน ความสำเร็จในงาน ความก้าวหน้าในงานซึ่งมีค่าเฉลี่ยในระดับสูงหลังทดลอง สอดคล้องกับแนวคิดของ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg , 1959 ) คือความพึงพอใจเกี่ยวกับงานที่ทำได้แก่ ความสำเร็จ การได้รับการยอมรับ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และลักษณะของงาน เช่นเดียวกับแนวการสร้างรูปแบบใช้แนวคิดทฤษฎีของ เบลมและมูตัน ที่ให้ความสำคัญทั้งผู้ปฏิบัติงาน และผลงานในระดับสูงเท่าเทียมกัน ซึ่งหมายความว่าการทำงานที่ดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย หัวหน้าหอผู้ป่วยต้องให้ความสำคัญกับผู้ร่วมงานเพื่อให้เกิดผลงานจากการนำปฏิบัติของตนเองโดยหัวหน้าหอผู้ป่วยซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบ เข้าใจคนทำงานมีสัมพันธภาพที่ดีสร้างขวัญกำลังใจ และจูงใจผู้ปฏิบัติงาน ( ธงชัย สันติวงษ์ , 2531 ) และตนเองจะเป็นผู้ร่วมปฏิบัติในงานนั้นด้วย ขณะเดียวกันก็ให้คำแนะนำช่วยเหลือเป็นที่

ปรึกษาเพื่อให้งานประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย ลักษณะการทำงานเป็นทีมจึงเกิดขึ้นซึ่งเมื่อหัวหน้าหอผู้ป่วยได้ศึกษาและเข้าใจในวิธีการใช้รูปแบบการนิเทศ และสามารถปฏิบัติกรนิเทศได้จริงจะส่งผลให้เกิดสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพระหว่างผู้ร่วมงาน และก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานตามมา ดังจะเห็นได้จากค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็นของหัวหน้าหอผู้ป่วยจากการใช้รูปแบบการนิเทศอยู่ในระดับมาก 13 รายการ และอยู่ในระดับปานกลาง 10 รายการ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าหลังการทดลองหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความมั่นใจ และพึงพอใจในการใช้รูปแบบการนิเทศมากขึ้น และสอดคล้องกับผลการประเมินความคิดเห็นของพยาบาลประจำการต่อการได้รับการนิเทศโดยใช้รูปแบบการนิเทศการบริการพยาบาล พบว่ามีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ในระดับมากซึ่งแสดงถึงความพึงพอใจในงานมากขึ้น

5. จากผลการวิจัยพบว่า ค่าความแตกต่างเป็นรายคู่ ของคะแนนความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการทั้งรายด้านและโดยรวม ในระยะติดตามผล จะสูงกว่าก่อนทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย สามารถอธิบายได้ว่า รูปแบบการนิเทศการบริการพยาบาลสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วยสามารถใช้ได้จริง เพราะสอดคล้องกับความคาดหวังของ หัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ ดังจะเห็นได้จากข้อค้นพบการสำรวจความคิดเห็นการปฏิบัติจริงและความคาดหวังต่อการนิเทศตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ พบว่าทั้ง 2 กลุ่มมีความคาดหวังต่อการนิเทศอยู่ในระดับสูงสอดคล้องกับ Preston and Zimmirer ( 1983 ) กล่าวว่า การทราบความคาดหวังของผู้รับการนิเทศ เป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่จะส่งผลให้เกิดความสำเร็จในการนิเทศ จากแนวความคิดนี้ ได้ตอบสนองต่อผลการวิจัยและต่อเนื่องถึงระยะติดตามผลดังที่ ปราณี รามสูตร ( 2528 ) ได้กล่าวถึงทฤษฎีการเรียนรู้แบบต่อเนื่องของ ธอร์นไคค์ ที่กล่าวว่าบุคคลมีความพร้อมที่จะกระทำกิจกรรมใด ๆ ถ้าได้กระทำสมปรารถนาบุคคลจะเกิดความพึงพอใจ และจะกระทำอยู่เสมอ ความคล่องแคล่วความชำนาญในการกระทำนั้น ๆ จะยังมีเกิดขึ้นดังจะเห็นได้จากข้อค้นพบของการทดลองในครั้งนี้

6. ผลการวิจัยค่าความแตกต่างเป็นรายคู่ ของคะแนนความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการในระยะหลังทดลอง และติดตามผลไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยสามารถอธิบายได้ว่า การสร้างรูปแบบการนิเทศสร้างจากพื้นฐานของของความคาดหวังและการต้องการต่อการนิเทศการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการจึงทำให้บุคคลทั้ง 2 กลุ่มมีความพร้อมที่จะเรียนรู้มากขึ้นและกิจกรรมนั้นจะคงอยู่นาน ( ปราณี รามสูตร , 2528 ) ดังจะเห็นได้จากข้อค้นพบนี้



7. เนื่องจากการทดลองครั้งนี้พบว่ายังมีข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นจากการประสานงานและการติดต่อสื่อสารที่ไม่ชัดเจนในส่วนของความร่วมมือกิจกรรมร่วมกันระหว่างผู้นิเทศก์และผู้รับการนิเทศ ทำให้ผู้รับการนิเทศได้ข้อมูลไม่ละเอียดจึงเกิดความสับสนไม่เข้าใจไม่ทราบว่าจะปฏิบัติตัวอย่างในขณะทดลอง ซึ่งผู้วิจัยได้ติดตามการทดลองครั้งนี้อย่างใกล้ชิดจึงได้ประสานงานกับหัวหน้าหอผู้ป่วยซึ่งเป็นผู้นิเทศงานและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

8. การเตรียมความรู้ก่อนการใช้รูปแบบ — จากการทดลองในครั้งนี้ผู้วิจัยได้เตรียมความพร้อมของหัวหน้าหอผู้ป่วยเพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในการนำรูปแบบที่สร้างขึ้นไปใช้ในการนิเทศงาน โดยทำการทดสอบความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการนิเทศการพยาบาลซึ่งได้กำหนดเกณฑ์การตัดสินมากกว่า ร้อยละ 60 ขึ้นไป แล้วจึงให้รูปแบบไปศึกษารายละเอียดของเนื้อหาให้เข้าใจและนำกลับมาพูดคุยซักถามถึงปัญหาและข้อสงสัยต่าง ๆ ทั้งรายบุคคลและรายกลุ่มจนเข้าใจในเนื้อหาในรูปแบบจนชัดเจนแล้วจึงเริ่มทำการทดลอง ซึ่งในระหว่างการทดลองใช้รูปแบบผู้วิจัยจะไปตรวจเยี่ยมและให้คำปรึกษากับปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการนิเทศงานตลอดเวลา

#### ข้อเสนอแนะ

ในการปฏิบัติการนิเทศการบริการพยาบาลสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วย จากการทดสอบรูปแบบการนิเทศ พบว่า เป็นรูปแบบที่มีประสิทธิภาพสามารถนำไปปฏิบัติการนิเทศภายในหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชนทั่วไปได้ และควรปฏิบัติ ดังนี้

1. ผู้บริหารควรส่งเสริมสนับสนุน ให้มีการใช้รูปแบบการนิเทศการบริการพยาบาลสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วยในหอผู้ป่วยทุกแห่ง
2. ควรมีการอบรมความรู้หัวหน้าหอผู้ป่วยก่อนนำรูปแบบไปใช้ในการนิเทศงานและศึกษาวิธีปฏิบัติกิจกรรมการนิเทศต่าง ๆ ที่มีอยู่ในรูปแบบและปรับใช้ให้เหมาะสมในโรงพยาบาลเอกชนแต่ละแห่ง

#### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยทดลอง ใช้รูปแบบการนิเทศการบริการพยาบาลสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วย ต่อคุณภาพการบริการพยาบาล และความพึงพอใจของผู้รับบริการ
2. ควรมีการทดลอง ใช้รูปแบบการนิเทศการบริการพยาบาลสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข